

Mandats du Rapporteur spécial sur les droits des peuples autochtones ; du Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises ; de la Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression ; du Rapporteur spécial sur le droit de réunion pacifique et la liberté d'association ; du Rapporteur spécial sur le logement convenable en tant qu'élément du droit à un niveau de vie suffisant, ainsi que sur le droit à la non-discrimination à cet égard ; de la Rapporteuse spéciale sur la situation des défenseurs des droits de l'homme ; de la Rapporteuse spéciale sur les droits de l'homme des personnes déplacées dans leur propre pays et du Rapporteur spécial sur l'extrême pauvreté et les droits de l'homme

Réf. : AL OTH 2/2023
(Veuillez utiliser cette référence pour répondre)

14 février 2023

Cher M. Bazin,

Nous avons l'honneur de nous adresser à vous en nos qualités de Rapporteur spécial sur les droits des peuples autochtones ; Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises ; Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression ; Rapporteur spécial sur le droit de réunion pacifique et la liberté d'association ; Rapporteur spécial sur le logement convenable en tant qu'élément du droit à un niveau de vie suffisant, ainsi que sur le droit à la non-discrimination à cet égard ; Rapporteuse spéciale sur la situation des défenseurs des droits de l'homme ; Rapporteuse spéciale sur les droits de l'homme des personnes déplacées dans leur propre pays et Rapporteur spécial sur l'extrême pauvreté et les droits de l'homme, conformément aux résolutions 51/16, 44/15, 43/4, 50/17, 43/14, 43/16, 50/6 et 44/13 du Conseil des droits de l'homme.

Nous envoyons cette lettre dans le cadre de la procédure de communication des Procédures spéciales du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies afin de demander des éclaircissements sur les informations que nous avons reçues. Les mécanismes des Procédures Spéciales peuvent intervenir directement auprès des gouvernements et des autres parties prenantes (y compris les entreprises) sur des allégations de violations des droits de l'homme qui relèvent de leur mandat, par le biais de lettres, qui comprennent des appels urgents, des lettres d'allégation et d'autres communications. L'intervention peut concerner une violation des droits de l'homme qui s'est déjà produite, qui est en cours ou qui présente un risque élevé de se produire. Le processus implique l'envoi d'une lettre aux acteurs concernés identifiant les faits de l'allégation, les normes et standards internationaux des droits de l'homme applicables, les préoccupations et questions du ou des titulaires de mandat, et une demande de suivi. Les communications peuvent porter sur des cas individuels, des schémas et tendances générales de violations des droits de l'homme, des cas affectant un groupe

Accor

ou une communauté particulière, ou le contenu d'un projet ou d'une législation existante, d'une politique ou d'une pratique considérée comme n'étant pas pleinement compatible avec les normes internationales en matière de droits de l'homme.

Dans ce contexte, nous souhaiterions exprimer nos préoccupations concernant des **allégations de violations des droits de l'homme concernant le projet de développement urbain et touristique de Mandalika**. Les procédures spéciales ont déjà exprimé leurs préoccupations concernant la mise en œuvre de ce projet dans le document OTH 177/2021. Nous saisissons cette occasion pour vous remercier de vos réponses à cette communication. Néanmoins, nous restons extrêmement préoccupés par la situation dans la région de Mandalika.

Selon les informations reçues :

Le projet de développement urbain et touristique de Mandalika (« le projet Mandalika ») est un projet majeur mis en œuvre par l'Indonesia Tourism and Development Corporation (« ITDC »), une entreprise entièrement détenue par le gouvernement indonésien, dans la région de Mandalika, Central Lombok Regency, Province de Nusa Tenggara Ouest

Le projet a été approuvé en décembre 2018, dans un contexte de conflits en raison d'acquisitions foncières et de réinstallations involontaires présumées des peuples autochtones Sasak en opposition au projet. Il semblerait que le projet soit allé de l'avant sans évaluations sociales et environnementales complètes, sans consultations significatives et inclusives ou sans le consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones Sasak, qui auraient été affectés par des confiscations de terres, des réinstallations forcées, ainsi que par la coercition et l'intimidation des forces de sécurité depuis 2018.

D'une valeur totale estimée à plus de 300 millions de dollars américains, ce projet est en grande partie financé par la [Asian Infrastructure Investment Bank](#) (« AIBB »), qui fournit 78,5% de son financement sous forme de prêts . Il semblerait que l'AIBB n'ait pas fait preuve de diligence raisonnable et n'ait pas veillé à ce que les risques de réinstallation involontaire et d'expulsion forcée des peuples autochtones soient évités, minimisés et/ou atténués avant l'approbation du prêt. Il est rapporté que l'AIBB n'a pas réalisé ou rendu publique une étude foncière complète dans la zone du projet, ce qui était une condition préalable à l'approbation du projet, se fiant plutôt sur l'affirmation de l'ITDC selon laquelle plus de 92,7% des terres étaient libres et dégagées de tout litige.

Nusa Tenggara Ouest est l'une des provinces d'Indonésie avec un taux de pauvreté élevé et constant. Quatre-vingt-cinq pour cent des habitants de Lombok sont des peuples indigènes Sasak avec leur propre langue, culture et traditions. Les Sasak représentent plus de 99% de la population totale de quatre villages de la région de Mandalika (Kuta, Sukadana, Mertak et Sengkol). La majorité des habitants de Mandalika sont des agriculteurs et des pêcheurs, qui dépendent des ressources naturelles pour leur subsistance. Beaucoup d'entre eux vivent dans la pauvreté et luttent pour satisfaire leurs besoins fondamentaux, notamment l'accès à la nourriture, aux vêtements, à l'éducation, à un logement adéquat et à des soins de santé appropriés.

Implication d'Accor dans le projet Mandalika

Des communications ont été envoyées à Accor, société domiciliée en France, qui a répondu le 24 août 2021 et le 9 mai 2022. Dans sa réponse précédente, Accor a confirmé que sa filiale en propriété exclusive AAPC Indonesia avait conclu des accords avec l'ITDC. En vertu de ces accords, AAPC Indonesia a été désignée comme l'« opérateur » pour fournir des services liés à l'exploitation et à la gestion de l'hôtel Pullman.

Au même temps, la réponse d'Accor a précisé que l'entreprise « n'a aucun intérêt juridique ni aucun droit sur le terrain sur lequel l'hôtel Pullman est en cours de construction, et n'a joué aucun rôle dans l'acquisition du site de l'hôtel Pullman ou dans toute activité de construction ».

Dans sa réponse, Accor a noté qu'il a entrepris séparément des enquêtes sur ces allégations et a constaté qu'il n'y a pas eu de violations des droits de l'homme liée à l'acquisition ou la construction du site de l'hôtel. Cependant, comme le Rapporteur spécial sur la pauvreté l'a noté dans sa précédente communication à Accor, « Il est un fait publiquement reconnu - que le terrain sur lequel le Pullman Hotel est construit fait l'objet d'une procédure judiciaire depuis 2018 et que le demandeur a toujours maintenu qu'il n'a pas reçu d'indemnisation de la part de l'ITDC. »

Allégations d'expulsions forcées, de réinstallation involontaire et de militarisation accrue.

Le circuit international Mandalika, un circuit de course de motos, est présenté comme un point fort touristique de l'île. Le nombre de sans-abri est élevé en raison de la réinstallation involontaire dans les zones entourant le nouveau circuit.

Malgré l'assurance donnée par l'AIIB et l'ITDC que la relocalisation permanente aurait lieu dans les 12 mois suivant la réinstallation, près de trois ans plus tard, une centaine de personnes appartenant à environ 36 ménages vivent toujours dans des abris temporaires auto-construits. Les services publics essentiels garantis par l'AIIB et l'ITDC, comme le ramassage des ordures, ont été retardés de plus d'un an. Les habitations permanentes du site de relocalisation de Ngolang sont toujours en construction, serrées les unes contre les autres sur une colline entre deux montagnes. Les communautés touchées par le projet n'auraient pas été impliquées dans la conception du site de relocalisation et n'auraient pas eu leur mot à dire dans le choix de son emplacement. Les premières familles réinstallées contre leur gré dans le site de réinstallation permanente ont été informées qu'elles devraient effectuer un paiement mensuel de 300 000 IDR (actuellement environ 20 USD) pour l'accession à la propriété. Ni l'AIIB, ni l'ITDC ne les ont informés de la durée pendant laquelle ils devraient effectuer ces paiements. Ces familles pensaient que ces nouvelles maisons leur seraient fournies gratuitement dans le cadre de la compensation pour les terres et les maisons qu'ils ont perdues à cause du projet Mandalika. Les familles déjà endettées et appauvries risquent donc de se retrouver sans abri - faute de pouvoir payer ces sommes - et être dans une situation de pauvreté encore plus extrême. En outre, il n'y a pas d'eau courante et il a été demandé aux familles réinstallées contre leur gré de payer elles-

mêmes une pompe à eau.

Pendant la course du Grand Prix Moto (« MotoGP ») de mars 2022, les peuples autochtones Sasak ont été empêchés de faire valoir leurs droits fonciers et de demander une indemnisation équitable et le règlement du litige. Environ 36 familles (près de 100 personnes) sont restées dans la région, contraintes de vivre à côté d'un chantier de construction à proximité du circuit automobile.

Dans le village d'Ebunut, les ménages sasak opposés aux conditions de la réinstallation involontaire ont été contraints de porter des bracelets pendant les jours de course afin de pouvoir passer les points de contrôle de sécurité installés près de leur village. Les bracelets ont été distribués en quantité limitée, certains ménages n'en ayant reçu aucun, et ils n'étaient valables que pour deux passages aux points de contrôle, ce qui a fortement restreint leur liberté de mouvement. La présence accrue des forces de sécurité et les restrictions pendant le MotoGP ont eu des effets négatifs sur la vie des Sasak, certains parents gardant leurs enfants à la maison de peur qu'ils ne perdent les bracelets et ne soient pas autorisés à rentrer chez eux.

Comme pour la course MotoGP, la liberté de mouvement des communautés autour de Mandalika a été restreinte pendant la course World Superbike (« WSBK ») de novembre 2022. Les responsables locaux ont distribué des autocollants à utiliser pour passer les points de contrôle. Il est rapporté que le nombre d'autocollants alloués était à nouveau insuffisant, coupant les membres de la communauté Sasak de leurs moyens de subsistance et restreignant la capacité des femmes à acheter des fournitures essentielles pour leurs enfants.

Les personnes dont les moyens de subsistance reposaient sur la pêche, l'élevage de bétail et la tenue de petits étals de marché se sont plaintes que l'indemnisation offerte pour la réinstallation involontaire n'était pas suffisante pour remplacer leurs niveaux de revenus, ce qui les plaçait sous le seuil de pauvreté. Dans certains cas, l'école a été suspendue parce que les parents n'étaient pas en mesure de payer les frais de scolarité, les fournitures scolaires et les uniformes. Le plan d'action de réinstallation proposé par l'AiIB et l'ITDC promettait que les personnes dont les moyens de subsistance avaient été affectés par le projet recevraient une formation professionnelle. Alors que certains membres de la communauté vivant dans des maisons temporaires construites par leurs soins ont trouvé des emplois à la journée sur les chantiers voisins, mais sans aucune protection ni formation, la plupart des agriculteurs et des pêcheurs luttent pour conserver leurs moyens de subsistance.

Des rapports faisant état d'une augmentation d'actes d'intimidation et de la coercition pour défricher les terres entourant le circuit international Mandalika ont été faits avant la course WSBK de novembre 2022. Les communautés touchées par le projet ont fait part de leurs inquiétudes concernant le groupe de travail pour l'accélération du règlement des litiges fonciers (« SATGAS »). Le SATGAS est composé de membres de la police et de l'armée provinciale, qui auraient intimidé et contraint les populations indigènes de Mandalika à céder leurs terres.

Outre la perte de leurs maisons et de leurs terres traditionnelles, certains ménages affectés par le projet ont également connu une rupture des relations familiales et communautaires sasak à la suite de leur relocalisation. Les habitants des villages de Kuta, Sengkol, Mertak et Sukedane du sous-district de Pujut, dans la zone de Mandalika, n'ont pas pu se rapprocher de leur famille élargie et de leurs voisins.

Il est en outre allégué que l'état des routes autour du circuit de course Mandalika a été altéré de façon spectaculaire après la construction du circuit, et que l'ITDC et l'AIIB n'ont fait aucun effort pour améliorer ces conditions. Ce qui était auparavant un trajet de 10 minutes prend maintenant plus de 30 minutes. Les femmes de Sasak ont exprimé leur inquiétude quant au fait qu'il serait dangereux pour elles de voyager dans l'obscurité sur des routes mal entretenues.

Allégations de restrictions de l'espace civique et de la liberté d'expression

Avant l'événement WSBK de novembre 2022, les membres de la communauté Sasak ont créé des bannières sur leur propriété et distribué des prospectus aux visiteurs de la région de Mandalika, soulignant les impacts négatifs du circuit international de Mandalika sur leurs vies et leurs moyens de subsistance. Les forces de sécurité indonésiennes ont pénétré dans la propriété des membres de la communauté concernée pour retirer les bannières.

En outre, une manifestation prévue devant le circuit de Mandalika a été annulée en raison de préoccupations concernant la sécurité des participants, dont certains ont été appelés ou faits l'objet de visites de la police qui leur a demandé d'éviter de participer à des manifestations. En réponse aux manifestations de la communauté, des responsables de la police régionale ont tenu une réunion avec les chefs de village de Mandalika après l'événement WSBK.

À l'approche du sommet du G20, des militants de l'Assemblée du peuple indonésien (« IPA ») ont organisé le 15 novembre une manifestation coordonnée à l'échelle nationale dans 15 provinces, dont Lombok. Les manifestations s'opposaient à la restriction de l'espace civique autour du sommet du G20 et aux accords commerciaux et investissements inévitables des pays développés qui pourraient entraîner la destruction des ressources naturelles et des violations du droit du travail en Indonésie. À Lombok, les revendications étaient étroitement liées à des messages de plaidoyer axés sur les implications en matière de droits humains du projet de développement touristique Mandalika.

Consultations sérieuses et droit d'obtenir des informations

Des inquiétudes subsistent quant au fait que les peuples autochtones concernés ne sont pas informés ou consultés de manière significative au sujet du projet Mandalika. Trois consultations ont eu lieu le 7 juillet 2022, le 3 août 2022 et le 6 octobre 2022. Le général de division Djaka Budhi Utama, vice-ministre des Affaires politiques, juridiques et de sécurité, qui joue un rôle de premier plan au sein du groupe de travail sur l'acquisition des terres, aurait demandé à rencontrer quatre chefs de village avec un préavis de trois jours. Les

représentants qui ont participé à la réunion n'avaient pas été choisis par les communautés autochtones. Seuls trois membres des communautés affectées par le projet ont assisté à la réunion de leur propre chef, après en avoir entendu parler par leurs chefs de village. Bien que les représentants du ministère aient déclaré qu'ils répondraient aux préoccupations des Sasak, ils n'ont pas pris le temps de le faire en profondeur ni d'écouter leurs points de vue. Les réunions n'ont pas été traduites en sasak, ce qui a rendu difficile leur participation aux discussions.

Menaces et intimidations contre les défenseurs des droits de l'homme Sasak

Les rapports reçus suggèrent en outre que les Sasak qui s'opposent aux acquisitions de terres et aux restrictions de mouvement de l'ITDC ont fait l'objet d'intimidations, de harcèlement et de menaces. Lors de la course MotoGP de mars 2022, trois membres des Sasak ont été arrêtés à la suite de publications sur les réseaux sociaux d'opinions critiquant le gouvernement indonésien pour avoir restreint leurs déplacements. Selon les informations reçues, les manifestants ont été informés par la police « qu'ils seraient à nouveau arrêtés s'ils publiaient d'autres commentaires critiques à l'égard des forces de sécurité et qu'ils devaient verser 2 millions de rupiahs indonésiennes en pots-de-vin pour être libérés ». D'autres personnes qui enquêtaient et surveillaient le projet Mandalika auraient été victimes d'actes d'intimidation de la part d'individus non identifiés, prétendument liés au gouvernement.

Pendant la course WSBK, les forces de sécurité ont érigé des points de contrôle et sont entrées dans les zones résidentielles des villages d'Ebunut et d'Ujung Lauk afin d'intimider les résidents impliqués dans des activités de protestation et de retirer leurs bannières et panneaux d'affichage. Bien qu'aucune altercation grave n'ait été signalée, de nombreux résidents vivent dans la peur après les événements vécus lors de la course précédente.

Il est allégué qu'avant le début du sommet du G20, le 15 novembre 2022, les forces de police locales ont mené une opération de ratissage au secrétariat des syndicats d'étudiants, où se trouvait du matériel de manifestations, et ont saisi des affiches, des bannières et des tracts portant des slogans critiquant le G20 et appelant à la résolution des litiges fonciers à Mandalika.

Le même jour, une manifestation a également eu lieu à Mataram contre le sommet du G20 et l'absence de résolution des conflits fonciers à Mandalika. Les manifestations ont été rapidement dispersées par les forces de police locales. Quatorze militants ont été arrêtés et invités à signer un document dans lequel ils s'engageaient à ne pas prendre part à d'autres manifestations jusqu'à la fin du sommet du G20. Les membres de Sasak étaient en route vers Mataram pour rejoindre la manifestation lorsque la police a dispersé la foule et mis en garde contre la poursuite des manifestations.

Bien que nous ne souhaitons pas préjuger de l'exactitude des allégations ci-dessus, les informations décrites suscitent de sérieuses inquiétudes quant au fait que la course World Superbike 2022 et le sommet du G20 qui ont entraîné de nouvelles menaces pour la sécurité foncière des Sasak et une augmentation des actes d'intimidation à l'encontre des défenseurs des droits humains sasak.

Des inquiétudes sont exprimées quant aux informations selon lesquelles les forces de sécurité du gouvernement indonésien continuent de restreindre les déplacements des peuples indigènes sasak lors des événements organisés dans la région de Mandalika. Il est allégué que ces restrictions de mouvement empêchent ces personnes de se livrer à des activités quotidiennes telles que se rendre au travail, aller à l'école, faire des achats essentiels ou exercer leurs droits légitimes à la liberté de réunion pacifique et d'expression.

En outre, nous sommes préoccupés par les informations selon lesquelles les peuples autochtones concernés ne sont toujours pas informés ou consultés de manière significative sur le projet Mandalika. À cet égard, il a été allégué que les consultations concernant le projet n'ont pas été transparentes et qu'elles n'ont pas permis une large participation du public. En particulier, des inquiétudes ont été exprimées quant au peu de possibilités offertes au peuple Sasak de prendre part à ce processus. Il est également rapporté que les expulsions forcées et les réinstallations involontaires se poursuivent sans consulter les Sasak pour obtenir leur consentement libre, préalable et éclairé.

En outre, la criminalisation et l'intimidation présumées des résidents locaux et des défenseurs des droits de l'homme qui se sont opposés au projet et/ou à sa mise en œuvre en raison de son impact négatif sur les communautés affectées, sont une source de préoccupation supplémentaire. Ces tentatives de réduire au silence et de dissuader les défenseurs des droits de l'homme de protéger et de promouvoir les droits des autres contribuent à un effet néfaste sur la société civile au sens large. Il est tout aussi préoccupant d'apprendre que les droits à la liberté de réunion pacifique et d'expression du peuple Sasak ont été restreints en raison du déploiement des forces de sécurité lors de l'événement WKSB et de l'implication continue des forces de sécurité dans le groupe de travail sur la résolution des problèmes fonciers ainsi que dans le mécanisme de réparation des griefs du projet.

En relation avec les faits allégués ci-dessus, nous vous prions de bien vouloir vous référer à l'annexe ci-jointe qui énonce **les textes relatifs aux instruments juridiques et autres standards établis en matière de droits de l'homme.**

Comme il est de notre responsabilité, en vertu des mandats qui nous ont été confiés par le Conseil des droits de l'homme, de solliciter votre coopération pour tirer au clair les cas qui ont été portés à notre attention, nous vous serions reconnaissants de vos observations sur les points suivants :

1. Veuillez fournir toute information supplémentaire et/ou commentaire(s) que vous pourriez avoir sur les allégations susmentionnées.
2. Veuillez fournir des informations sur les développements impliquant les activités et les investissements d'Accor dans la région de Mandalika.
3. Compte tenu de votre réponse précédente datée du 9 mai 2022 indiquant que votre société a « pris des mesures raisonnables pour s'assurer que Accor n'a pas permis de violations des droits de l'homme en rapport avec l'hôtel Pullman », veuillez nous indiquer si Accor a mené une évaluation confirmant que ses activités commerciales avec

l'ITDC ne contribuent pas à des violations ou à des impacts négatifs sur les droits de l'homme. Dans l'affirmative, veuillez nous communiquer les résultats de cette évaluation. Dans le cas contraire, veuillez expliquer pourquoi une telle évaluation n'a pas encore été réalisée.

4. Veuillez fournir des informations sur les mesures qu' Accor a prises, ou prévoit de prendre, pour garantir les droits des personnes défenseuses des droits de l'homme, en particulier ceux et celles qui sont impliquées dans la protection des droits des peuples autochtones, contre toute surveillance et tout harcèlement par les forces de sécurité, la police locale et les sociétés de sécurité privées; en particulier à la lumière des recommandations fournies aux entreprises dans le rapport du Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises sur l'impact négatif des activités commerciales sur les défenseurs des droits de l'homme (A/HRC/47/39/Add.2).

Cette communication, ainsi que toute réponse reçue de votre part, seront rendues publiques dans un délai de 60 jours sur le [site internet](#) rapportant les communications. Elles seront également disponibles par la suite dans le rapport habituel présenté au Conseil des Droits de l'Homme.

Nous pourrions exprimer publiquement nos préoccupations dans un proche avenir car nous considérons que l'information reçue est suffisamment fiable pour signaler une question justifiant une attention immédiate. Nous estimons également que l'opinion publique se doit d'être informée des répercussions potentiellement occasionnées par les faits allégués. Le communiqué de presse indiquera que nous avons pris contact avec vous afin de clarifier le sujet en question.

Veuillez noter que des lettres à ce sujet ont également été envoyées à la Mission permanente de l'Indonésie, ainsi qu'à Vinci Construction Grands Projets, EBD Paragon, Dorna Sports, l'ITDC et l'AIIB, et aux États où ils sont domiciliés, en relation avec leur implication dans les allégations ci-dessus.

Veuillez agréer, M. Bazin, l'assurance de notre haute considération.

José Francisco Cali Tzay
Rapporteur spécial sur les droits des peuples autochtones

Pichamon Yeophantong
Présidente-Rapporteuse du Groupe de travail sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises

Irene Khan
Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression

Clement Nyaletsossi Voule
Rapporteur spécial sur le droit de réunion pacifique et la liberté d'association

Balakrishnan Rajagopal

Rapporteur spécial sur le logement convenable en tant qu'élément du droit à un niveau de vie suffisant, ainsi que sur le droit à la non-discrimination à cet égard

Mary Lawlor

Rapporteuse spéciale sur la situation des défenseurs des droits de l'homme

Paula Gaviria

Rapporteuse spéciale sur les droits de l'homme des personnes déplacées dans leur propre pays

Olivier De Schutter

Rapporteur spécial sur l'extrême pauvreté et les droits de l'homme

Annexe

Références aux instruments juridiques et autres standards établis en matière de droits de l'homme

En relation avec les faits allégués ci-dessus, nous souhaitons attirer votre attention aux principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (A/ HRC/17/31), qui ont été approuvés à l'unanimité par le Conseil des droits de l'homme en juin 2011, sont pertinents pour l'impact des activités des entreprises sur les droits de l'homme. Ces principes directeurs sont fondés sur la reconnaissance de:

- a) Les obligations existantes qui incombent aux États de respecter, protéger et mettre en œuvre les droits de l'homme et les libertés fondamentales ;
- b) Le rôle dévolu aux entreprises en qualité d'organes spécialisés de la société remplissant des fonctions particulières, tenues de se conformer à toutes les lois applicables et de respecter les droits de l'homme ;
- c) La nécessité que les droits et obligations s'accompagnent des voies de recours appropriées et efficaces en cas de violation.

Selon les principes directeurs, les principes 11 à 24 et les principes 29 à 31 fournissent des orientations aux entreprises sur la manière de s'acquitter de leur responsabilité de respecter les droits de l'homme et de prévoir des recours lorsqu'elles ont causé ou ont contribué à des incidences négatives. De plus, le commentaire du principe 11 stipule que « Les entreprises devraient respecter les droits de l'homme. Cela signifie qu'elles devraient éviter de porter atteinte aux droits de l'homme d'autrui et remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part ».

Les Principes directeurs ont identifié deux composantes principales de la responsabilité des entreprises de respecter les droits de l'homme, qui exigent que « les entreprises commerciales: (a) Qu'elles évitent d'avoir des incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer par leurs propres activités, et qu'elles remédient à ces incidences lorsqu'elles se produisent; [et] b) Qu'elles s'efforcent de prévenir ou d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme qui sont directement liées à leur activités, produits ou services par leurs relations commerciales, même si elles n'ont pas contribué à ces incidences » (principe directeur 13).

Les principes 17 à 21 établissent le processus de diligence raisonnable en quatre étapes en matière de droits de l'homme que toutes les entreprises devraient suivre pour identifier, prévenir, atténuer et rendre compte de la manière dont elles abordent leurs impacts négatifs sur les droits de l'homme. Le principe 22 prévoit en outre que lorsque « Lorsque les entreprises déterminent qu'elles ont eu des incidences négatives, ou y ont contribué, elles devraient prévoir des mesures de réparation ou collaborer à leur mise en œuvre suivant des procédures légitimes ».

En outre, les entreprises devraient remédier à toutes les atteintes aux droits humains qu'elles causent ou à laquelle elles contribuent. Les recours peuvent prendre

diverses formes et peuvent inclure des excuses, une restitution, un redressement, des indemnités financières ou autres et des sanctions (soit pénales, soit administratives, sous forme d'amendes par exemple) ainsi que la prévention des pratiques abusives au moyen notamment d'injonctions ou de garanties de non-répétition. Les procédures de mise en œuvre des voies de recours devraient être impartiales, à l'abri de la corruption et des tentatives politiques ou autres d'influer sur l'issue du recours (commentaire du principe directeur 25).